

PENGARUH STRES, BEBAN KERJA, KONFLIK PERAN, DAN KONTROL PEKERJAAN TERHADAP KINERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*

Agus Sriyono

Magister Manajemen Program Pasca Sarjana
Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia
Email: agussrie67@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap, kepuasan, kepercayaan, nilai, dan komitmen terhadap loyalitas merek dengan hubungan merek sebagai variabel mediasi dan moderasi (studi pada masyarakat Purbalingga). Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen rokok Surya Pro Mild di wilayah Purbalingga sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan adalah *estimated interval* karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan mediasi dan moderasi dengan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 22. Hasil analisis penelitian adalah bahwa sikap konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas merek, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas merek, kepercayaan konsumen secara positif mempengaruhi loyalitas merek, nilai pelanggan secara positif mempengaruhi loyalitas merek, komitmen konsumen memiliki efek positif pada loyalitas merek, hubungan merek memediasi hubungan antara sikap, kepuasan, kepercayaan, nilai, dan komitmen terhadap kesetiaan merek, dan hubungan merek memoderasi hubungan antara sikap, kepuasan, kepercayaan, nilai, dan komitmen terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci: Sikap, Kepuasan, Kepercayaan, Nilai, Komitmen, Hubungan Merek, Loyalitas Merek.

Abstract

This research aims to analyze the influence of attitude, satisfaction, trust, value, and commitment to brand loyalty with brand relationship as mediation and moderation variable (study on Purbalingga society). The sample in this research is Surya Pro Mild cigarette consumers in Purbalingga area as many as 100 people. The method used was estimated interval because the population in this research was unknown. The analysis tool used was multiple linear regression with mediation and moderation with Statistical Package for Social Science (SPSS) version 22. The results of the analysis of the following research are consumer attitude has a positive effect on brand loyalty, consumer satisfaction positively affects brand loyalty, consumer confidence positively affects brand loyalty, customer value positively affects brand loyalty, consumer commitment has a positive effect on brand loyalty, brand relation mediates the relationship between attitude, satisfaction, trust, value, and commitment to brand loyalty, and brand relation moderates the relationship between attitude, satisfaction, trust, value, and commitment to brand loyalty.

Keywords: Attitude, Satisfaction, Trust, Value, Commitment, Brand Relationship, Brand Loyalty.

PENDAHULUAN

Masalah stres kerja di dalam organisasi pemerintah dan swasta menjadi gejala yang penting untuk diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Stres kerja bisa menimbulkan dampak positif dan sekaligus negatif bagi individu dan bagi organisasi atau perusahaan dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak peduli ketika karyawan mengalami tingkat stres rendah hingga menengah (Stephen, Robbins, dan Judge, 2008). Bahwa, kedua tingkat stres ini mungkin bermanfaat dan membuahkan kinerja karyawan lebih tinggi. Akan tetapi, tingkat stres yang tinggi atau meski rendah tetapi berlangsung terus menerus dalam periode lama dapat menurunkan kinerja karyawan, dan dengan demikian membutuhkan tindakan dari pihak manajemen. Ada banyak hambatan yang mempengaruhi karyawan di tempat kerja, salah satunya adalah stres kerja sering mempengaruhi karyawan dalam bekerja, minimal setiap karyawan akan merasa setidaknya sekali di tempat kerja mereka (Imtiaz dan Ahmad, 2009).

Menurut Shah dan Hasnu (2013), stres menjadi unsur yang akrab di organisasi dan saat ini menjadi lebih rumit, tempat kerja yang membawa dampak lebih negatif kepada karyawan dibandingkan dengan dampak positif. Stres antara pekerja lebih besar juga mempengaruhi seluruh kinerja karyawan (Ganster dan Loghan, 2005). Ada hubungan yang kompleks antara beban kerja dan kinerja. Jika beban kerja melebihi batas-batas tertentu, maka itu mengakibatkan penurunan kinerja. Tergantung pada sifat beban kerja, variasi yang terjadi di tingkat kinerja individu sedemikian rupa bahwa jika beban kerja melakukan rutinitas tugas maka kinerja tidak terpengaruh, namun jika kesulitan tugas meningkat, tingkat kinerja secara signifikan berkurang (Oron-Gilad, Szalma, Stafford, dan Hancock, 2008). Kahneman dalam Warr (2002: 33) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Mahmud, Hussain, Hannan, dan Muhammad (2010) menyatakan bahwa faktor yang paling umum yang mempengaruhi kinerja karyawan dan membuat stres untuk mereka adalah beban kerja yang berat.

Menurut Pool, (2009) konflik peran berhubungan untuk pekerjaan yang memunculkan ketegangan negatif yang terkait dengan kinerja. Menurut Fogarty, *et al.* (2000) dan Lidya (2009), konflik peran mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Meurs, *et al.* (2010) menemukan bahwa konflik peran adalah negatif dan berhubungan langsung dengan kinerja pekerjaan. Rum, *et al.* (2013) menyatakan adanya hubungan negatif dan signifikan antara konflik peran dan kinerja pekerjaan, di mana konflik peran mengurangi pekerjaan kinerja. Meurs, Gallagher, dan Perrew (2010) melakukan penelitian yang menghasilkan bahwa peran konflik negatif terhadap kinerja kerja.

While, Tsuehiya, dan Morimoto (2010) dalam hasil penelitiannya menemukan kontrol pekerjaan dan dukungan rekan kerja yang signifikan dan berhubungan positif dengan kinerja pekerjaan. Menurut Ling dan Bhatti (2014) dalam penelitian terhadap staf administrasi di Universitas Utara Malaysia (UUM), Kedah, ditemukan adanya hubungan kontrol pekerjaan positif berkaitan dengan kinerja kerja. Nagam, *et al.* (2010) menemukan adanya hubungan positif kontrol pekerjaan dengan kinerja kerja.

Menurut Moeller, Greg, dan Chung-Yan (2013), penelitiannya memberikan bukti empiris bahwa peran dukungan sosial rekan berperan memberikan bantuan yang signifikan dari efek negatif dari kelebihan beban kerja.

Menurut Ling dan Bhatti (2014), stres pekerjaan mempunyai efek negatif terhadap kinerja karyawan dan dukungan sosial sebagai moderasi mampu meningkatkan kinerja di tempat kerja. Ling dan Bhatti (2014) menyatakan bahwa positif dan signifikan hubungan ditemukan antara kontrol pekerjaan, dukungan sosial, dan kinerja.

Dalam studi ini melakukan penelitian apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara stress kerja dengan kinerja, dukungan sosial memoderasi hubungan antara beban kerja dengan kinerja, dukungan sosial memoderasi hubungan antara konflik peran dengan kinerja, dan dukungan sosial memoderasi hubungan antara kontrol pekerjaan dengan kinerja.

METODE ANALISIS DATA

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan terhadap pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Banyumas yang melaksanakan pendampingan terhadap penerima program PKH di 27 kecamatan, Kabupaten Banyumas.

Populasi dalam penelitian ini adalah pendamping Program Keluarga Harapan yang berjumlah 195 orang. Jumlah sampel yang dipergunakan dalam peneliti ini menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2006) dengan *margin error* sebesar 5%:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} + \frac{195}{1 + 195(0,05)^2} + \frac{195}{1 + 0,4875} + \frac{195}{1,4875}$$

$$n = 131,092 \approx 132 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

Ne = persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan

Penelitian ini menggunakan analisis dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM), di mana dalam analisis SEM membutuhkan sampel paling sedikit 5 kali jumlah variabel indikator yang digunakan. Penelitian ini menggunakan variabel indikator sebanyak 31 indikator, maka jumlah minimum sampel yang harus adalah sebanyak $31 \times 5 = 155$ sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *random sampling* atau pengambilan responden secara acak, yaitu pendamping PKH yang ada di 27 kecamatan, Kabupaten Banyumas.

Definisi Operasional Variabel

Stres Kerja

Menurut Robbins (1996), stress adalah suatu kondisi dinamik di mana seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting, dengan indikator stres kerja menurut Robbins (2006): 1) tuntutan tugas, 2) tuntutan peran, 3) tuntutan antar pribadi, 4) struktur organisasi, dan 5) kepemimpinan organisasi.

H1: Stres berpengaruh negatif signifikan dengan kinerja.

Beban Kerja

Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya (Michael, *et al.*, 2009). Indikator beban kerja sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2008 adalah: 1) norma waktu, 2) volume kerja, dan 3) jam kerja efektif.

H2: Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

Konflik Peran

Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhan terhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan yang lain menjadi sulit (House dan Rizzo, 1972; Kahn, *et al.*, 1964; Pandey dan Kumar, 1997 seperti dikutip oleh Mansoor, *et al.*, 2011). Sedangkan, indikator konflik peran menurut Rizzo, *et al.* (1970) dalam Fanani, *et al.* (2008) adalah 1) bekerja pada dua kelompok atau lebih yang cara melakukannya berbeda, 2) dukungan sumberdaya manusia, 3) mengabaikan aturan atau kebijakan, 4) diminta melakukan beberapa pekerjaan yang saling bertentangan, 5) melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh orang lain, 6) melakukan hal-hal yang tidak harus dilakukan seperti biasanya, dan 7) dukungan material dan sumberdaya.

H3: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Kontrol Pekerjaan

Seorang individu memiliki kemampuan untuk menjalankan kekuasaan atas salah satu atau semua tekanan dan bagaimana individu atau kelompok pekerja sedang menyelesaikan faktor-faktor lain yang terkait erat dengan perkembangan stres yang terjadi (Husain, 2011). Indikator kontrol pekerjaan menurut Karasek dalam Hussain (2011) adalah: 1) *qualitative control*, 2) *employee control*, 3) *workload control*, dan 4) *conflict control*.

H4: Kontrol pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Dukungan Sosial

Sarafino (2006) mengatakan bahwa *social support* adalah perasaan nyaman, diperhatikan, dihargai, atau menerima pertolongan dari orang atau kelompok lain. Indikator dukungan sosial menurut Sarafino (2006) adalah: 1) emosional, 2) penghargaan, 3) instrumental, dan 4) informasi.

H5 : Dukungan sosial memoderasi hubungan antara stress pekerjaan dengan kinerja.

H6 : Dukungan sosial memoderasi hubungan antara beban kerja yang berlebihan dengan kinerja.

H7 : Dukungan sosial memoderasi hubungan antara konflik peran dengan kinerja.

H8 : Dukungan sosial memoderasi hubungan antara kontrol pekerjaan dengan kinerja.

Kinerja

Menurut Robbins (2005: 246), kinerja adalah *effective and efficient work, wich also considers personel data such as measures of accidents, absence and tardinees*, yang berarti keefektifan dan keefisienan kerja dapat mempertimbangkan data pribadi seperti pengukuran dari kesalahan, kecelakaan, ketidakhadiran, dan keterlambatan kerja. Indikator kinerja Robbins (2005) adalah: 1) prestasi kerja, 2) pencapaian target, 3) ketrampilan, 4) kepuasan, 5) inisiatif, 6) tingkat kehadiran, 7) ketaatan, dan 8) *on time*.

Teknik Analisi Data

Pengukuran Variabel Penelitian

Skala *Likert* (*Likert Scale*) adalah skala respon psikometri terutama digunakan dalam kuesioner untuk mendapatkan preferensi responden atas sebuah pernyataan atau serangkaian laporan (Likert, 1932).

Responden harus memilih salah satu dari tujuh jawaban yang tersedia dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban netral diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) dengan Program AMOS 16 dapat dideskripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis faktor (*factor analysis*), model struktural (*structural model*), dan analisis jalur (*path analysis*). Dengan demikian, di dalam *Structural Equation Modeling* (SEM), dapat dilakukan tiga macam kegiatan secara serentak, yaitu pengecekan validitas dan reabilitas instrumen (berkaitan dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel (berkaitan dengan analisis jalur), dan kegiatan untuk mendapatkan suatu model yang cocok untuk prediksi (berkaitan dengan analisis regresi atau analisis model struktural) (Sugiyono, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Struktural

$$K = \beta_1SK + \beta_2BK + \beta_3PK + \beta_4KP + \delta_1$$

$$K = \beta_1SK + \beta_5DS + \beta_6Int1 + \delta_2$$

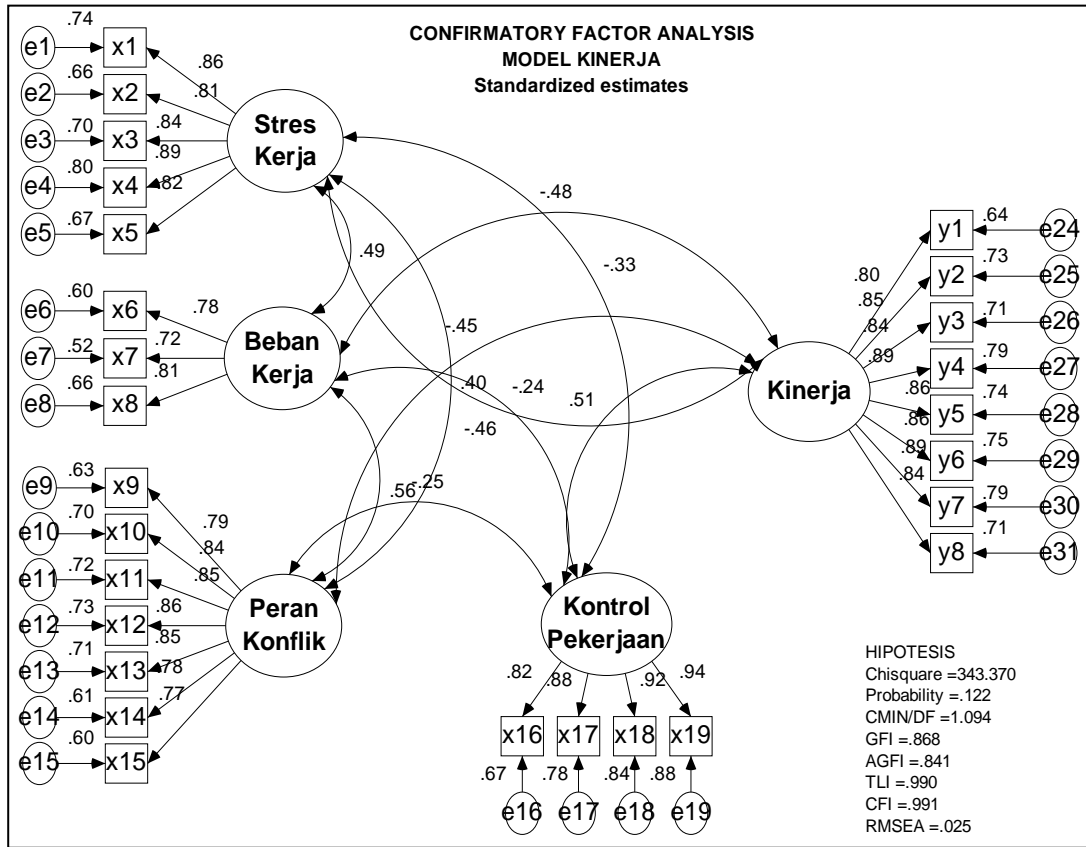
$$K = \beta_1BK + \beta_5DS + \beta_6Int2 + \delta_3$$

$$K = \beta_1PK + \beta_5DS + \beta_6Int3 + \delta_4$$

$$K = \beta_1KP + \beta_5DS + \beta_6Int4 + \delta_5$$

K= Kinerja; SK = Stres Kerja; BK = Beban Kerja; PK = Konflik Peran; KP = Kontrol Pekerjaan; DS =Dukungan Sosial; Int1 = Interaksi SK dan DS; Int2 = Interaksi BK dan DS; Int3 = Interaksi PK dan DS; Int4 = Interaksi KP dan DS; γ_i = Koefisien Jalur Variabel ke i; β = *Regresion Weight*; δ = *Disturbance Term*.

Dalam bahasa regresi, model ini menyajikan satu persamaan regresi berganda yang akan di analisis secara simultan.



Gambar 1. Standardized Regression Weight untuk Structural Equation Model Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Terlihat bahwa nilai C.R *probability*-nya tidak ada yang > 0,05, dengan demikian semua variabel *exogeneous* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *endogeneous*.

Tabel 1. Hasil Analisis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kinerja	<---	Stres_Kerja	-0,172	0,084	-2,051	0,040	
Kinerja	<---	Konflik_Peran	-0,205	0,100	-2,054	0,040	
Kinerja	<---	Beban_Kerja	-0,239	0,115	-2,080	0,037	
Kinerja	<---	Kontrol_Pekerjaan	0,346	0,073	4,756	***	
y1	<---	Kinerja	1,000				
y2	<---	Kinerja	1,111	0,089	12,537	***	
y3	<---	Kinerja	0,982	0,080	12,355	***	
y4	<---	Kinerja	1,051	0,079	13,350	***	
y5	<---	Kinerja	1,057	0,084	12,657	***	
y6	<---	Kinerja	1,060	0,083	12,766	***	
y7	<---	Kinerja	1,048	0,078	13,373	***	
y8	<---	Kinerja	1,001	0,081	12,306	***	
x3	<---	Stres_Kerja	0,950	0,071	13,292	***	
x2	<---	Stres_Kerja	0,931	0,074	12,566	***	
x1	<---	Stres_Kerja	1,000				
x8	<---	Beban_Kerja	1,023	0,111	9,188	***	
x7	<---	Beban_Kerja	0,944	0,112	8,421	***	
x6	<---	Beban_Kerja	1,000				
x11	<---	Konflik_Peran	1,001	0,083	12,051	***	
x10	<---	Konflik_Peran	0,958	0,081	11,812	***	
x9	<---	Konflik_Peran	1,000				
x18	<---	Kontrol_Pekerjaan	1,079	0,074	14,534	***	
x17	<---	Kontrol_Pekerjaan	1,052	0,077	13,672	***	
x16	<---	Kontrol_Pekerjaan	1,000				
x4	<---	Stres_Kerja	1,046	0,070	14,888	***	
x5	<---	Stres_Kerja	0,966	0,075	12,816	***	
x12	<---	Konflik_Peran	1,035	0,085	12,166	***	
x13	<---	Konflik_Peran	1,009	0,084	11,954	***	
x14	<---	Konflik_Peran	0,904	0,084	10,772	***	
x15	<---	Konflik_Peran	0,928	0,088	10,590	***	
x19	<---	Kontrol_Pekerjaan	1,089	0,073	14,977	***	

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan *level of significance* 95% atau $\alpha = 0,05$. Hipotesis diterima jika nilai CR nya mempunyai nilai *p value* < 0,05 .

Tabel 2. Pengujian Hipotesis

Variabel	CR	P value	Ket
Stres Kerja → Kinerja	-2,051	0,040	Sig
Beban Kerja → Kinerja	-2,080	0,037	Sig
Konflik peran → Kinerja	-2,054	0,040	Sig
Kontrol Pekerjaan → Kinerja	4,756	0,000	Sig
Dukungan Sosial Memoderasi Stres Kerja → Kinerja	-2,256	0,024	Sig
Dukungan Sosial Memoderasi Beban Kerja → Kinerja	-1,325	0,185	Tidak Sig
Dukungan Sosial Memoderasi Konflik peran → Kinerja	1,984	0,047	Sig
Dukungan Sosial Memoderasi Kontrol Pekerjaan → Kinerja	1,130	0,258	Tidak Sig

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis awal stres mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja.

Penanganan permasalahan peserta PKH menjadi tanggungjawab pendamping untuk dapat mengambil keputusan secara tepat. Jika di setiap kecamatan ada *supervisor* sebagai penanggungjawab untuk dapat menyampaikan hasil pendampingan secara langsung dan mempercepat respon permasalahan dan penyelesaiannya, maka tuntutan tugas akan semakin proporsional dan dapat menurunkan tingkat stres yang dihadapi oleh para pendamping PKH. Tekanan akibat tuntutan tugas dan belum idealnya struktur organisasi program keluarga harapan (PKH) yang secara terus menerus berpotensi meningkatkan stres yang secara terus menerus dapat menurunkan kinerja.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja, sesuai penelitian Chen (2009) dan Lambert (2001) yang menemukan bahwa peran stres menyebabkan penurunan kinerja. Bashir dan Ramay (2010) dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa stres pekerjaan signifikan mengurangi kinerja kerja karyawan. Azizollah, Zaman, dan Khaled (2013) menunjukkan bahwa stress kerja berhubungan negatif dengan kinerja kerja. Chao, *et al.* (2015) menyatakan adanya hubungan linear negatif antara stres di tempat kerja dapat memperburuk kinerja.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga hasil penelitian sesuai dengan hipotesis awal bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Jika seorang pendamping PKH harus bekerja melebihi kemampuan fisiknya, maka berpotensi kinerja pokok sebagai seorang pendamping akan dapat menurun. Jam kerja efektif akan menyeimbangkan seorang pendamping PKH dapat menurunkan tingkat stres yang dihadapi.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dan sesuai dengan penelitian Mahmud, Hussain, Hannan, dan Muhammad (2010) yang menyatakan bahwa faktor yang paling umum yang mempengaruhi kinerja karyawan dan membuat stres untuk mereka adalah beban kerja yang berat dan tekanan waktu yang perlu untuk menyelesaikan tugas besar mereka. Singkatnya, waktu membuat karyawan yang mengalami pekerjaan stres di tempat kerja (Mudayana, 2010).

Beban kerja yang ada pada perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkannya, stres kerja yang tinggi juga merupakan pengaruh pada karyawan yang memegang ganda pada pekerjaan yang sebenarnya bukan bagian pekerjaannya, karyawan pun menjadi tidak efektif pada melakukan kerjanya, sebagaimana beban kerja dan stres kerja saling berkait dan mempengaruhi perusahaan ini. Ali, *et al.* (2014) menegaskan bahwa beban kerja, konflik peran, dan hadiah uang yang memadai adalah penyebab utama stres antara karyawan di sektor pendidikan tinggi yang mengurangi kinerja kerja mereka.

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Maka, hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis awal yaitu konflik peran negatif mempengaruhi kinerja.

Hubungan negatif dan signifikan antara konflik peran dengan kinerja seorang pendamping dapat menurunkan kinerja. Seorang pendamping yang sering mengesampingkan aturan dalam melaksanakan tugas secara terus menerus dapat menimbulkan rasa waswas, cemas, dan tegang yang secara psikologis menimbulkan kelelahan karena bertentangan dalam dirinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rum, *et al.* (2013) yang melakukan penelitian tentang konflik peran terhadap kinerja pegawai untuk memeriksa konflik peran memiliki negatif dan signifikan hubungan dengan kinerja kerja antara 131 pegawai negeri di daerah Peralatan Kerja Unit (RAWU) di Indonesia. Studi menghasilkan hubungan negatif dan signifikan antara konflik peran dan kinerja pekerjaan, di mana konflik peran mengurangi kinerja. Hasil memperkuat hipotesis diusulkan yang memiliki konflik peran negatif terhadap kinerja (Akgunduz, 2013). Konflik peran dan peran ambiguitas memiliki efek negatif pada kinerja.

Pengaruh Kontrol Pekerjaan terhadap Kinerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontrol pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini menjelaskan kontrol pekerjaan dirasakan terjadi pada petugas mampu menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai dengan aturan dan dapat membuat keputusan sendiri dalam pekerjaannya, mempunyai keleluasaan untuk membuat keputusan sendiri terhadap tugasnya dalam mendampingi peserta PKH, selain itu petugas pendamping PKH cukup memiliki kebebasan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dan mampu mengontrol ritme kerja, karena pendamping bekerja di wilayah kecamatan yang tidak di kontrol oleh koordinator PKH di tingkat kabupaten secara langsung. Sehingga, dalam penelitian ini peran kontrol pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh While, Tsuehiya, dan Morimoto (2010) yang melakukan penelitian untuk menguji hubungan antara kontrol kerja dan prestasi kerja terhadap sampel dari 777 karyawan manufaktur di Jepang. Hasil penelitian menemukan kontrol pekerjaan dan dukungan rekan kerja yang

signifikan dan berhubungan positif dengan kinerja pekerjaan. Menurut Nagami, *et al.* (2010) yang melakukan penelitian pada 777 karyawan penuh-waktu di sebuah perusahaan manufaktur di Jepang, menemukan adanya hubungan positif kontrol pekerjaan dengan kinerja kerja.

Moderasi Dukungan Sosial pada Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Dukungan sosial mampu memberikan pengaruh *moderating* antara stres kerja terhadap kinerja. Seorang pendamping PKH di Kabupaten Banyumas dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan emosional dari keluarganya, tugas yang banyak dengan gaji yang relatif kecil dapat menjadi cemas dan waswas jika tidak mendapat dukungan khusus dari istri dan anak. Dukungan rekan kerja menjadi penting saat pendamping membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian, dukungan sosial dapat mengurangi stres kerja terhadap kinerja bagi pendamping PKH di Kabupaten Banyumas. Lakery dan Cohen (2000) mengusulkan bahwa sosial dukung untuk bertindak sebagai moderator. Oleh karena itu, dukungan sosial memberikan kontribusi lebih.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rees dan Freeman (2009) yang meneliti efek dari dukungan sosial sebagai moderator terhadap kinerja stres dan kinerja antara 197 peserta dari pegolf amatir Inggris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan kinerja.

Menurut Moeller, Greg, dan Chung-Yan (2013), penelitian yang dilakukan terhadap 99 profesor di Kanada tentang peran dukungan sosial terhadap stress kerja yang menghasilkan memberikan bukti empiris bahwa peran dukungan sosial rekan berperan memberikan bantuan yang signifikan dari efek negatif dari kelebihan beban kerja.

Penelitian Ling dan Bhatt (2014) terhadap 215 staf administrasi di Universitas Utara Malaysia memberikan bukti bahwa bagaimana dukungan sosial sebagai moderator terkait konflik peran terhadap kinerja pekerjaan.

Menurut Sun, Wu, dan Wang (2011) dan Moeller dan Chung-Yan (2013), dukungan sosial sebagai potensi moderator dari beban kerja. Yusoff, *et al.* (2014) yang melakukan penelitian terhadap 400 staf akademik yang bekerja di enam universitas Pakistan menyebutkan bahwa beban kerja fakultas negatif berhubungan dengan kinerja kerja staf akademik dan dukungan sosial secara signifikan memoderasi hubungan antara beban kerja dan prestasi kerja.

Moderasi Dukungan Sosial pada Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Dukungan sosial tidak memberikan pengaruh *moderating* antara beban kerja terhadap kinerja. Beban kerja pada seorang pendamping PKH merupakan tugas mandiri yang tidak dapat dibantu oleh keluarga, karena anggota keluarga tidak memahami apa yang menjadi tugas seorang pendamping, hal ini karena tugas seorang pendamping tidak bisa diwakilkan kepada salah satu anggota keluarganya. Beban kerja dengan indikator norma waktu, waktu kerja efektif dan jam kerja efektif merupakan tugas dan tanggungjawab mandiri yang harus dipenuhi sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada pendamping PKH.

Jika kemampuan pendamping melebihi dari beban kerja yang diberikan dapat menimbulkan kebosanan, sebaliknya jika kemampuan pendamping lebih rendah dari tuntutan kerja, maka akan dapat menimbulkan kelelahan. Dukungan sosial emosional, penghargaan, instrumen, dan informasi dari seorang pendamping tidak memoderasi pengaruh beban kerja dan kinerja, karena beban kerja berhubungan langsung dengan pendamping dan pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja.

Menurut Moeller, Greg, dan Chung-Yan (2013), penelitian yang dilakukan terhadap 99 profesor di Kanada tentang peran dukungan sosial terhadap stress kerja yang menghasilkan memberikan bukti empiris bahwa peran dukungan sosial rekan berperan memberikan bantuan yang signifikan dari efek negatif dari kelebihan beban kerja.

Moderasi Dukungan Sosial pada Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja

Dukungan sosial mampu memberikan pengaruh *moderating* antara stres kerja terhadap kinerja. Saat pendamping mengalami dilema ketika tidak bisa menyelesaikan pekerjaan (X10), maka pendamping mendapat dukungan dari teman untuk dapat membantunya (M2). Ketika pendamping sering mengesyampingkan aturan guna menyelesaikan tugas (X11), maka melalui dukungan sosial informasi, pendamping dapat membicarakan masalah yang dihadapi dengan rekan kerja (M4). Jika merasa tertekan untuk melaksanakan tugas yang bertabrakan antara kebijakan aturan dan perintah atasan (X12), maka rekan kerja dapat membantu untuk membantu penyelesaian

masalah yang dihadapi (M4). Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima pihak lain (X13), melalui dukungan sosial emosional (M1) dan informasi (M4) adanya dukungan dari keluarga atau orang lain yang dapat membantu saat dilematis menghadapi suatu permasalahan dan penyelesaiannya serta rekan kerja dapat membantu memberi informasi terhadap penyelesaian masalah yang perlu dilakukan.

Penelitian Ling dan Bhatti (2014) terhadap 215 staf administrasi di Universitas Utara Malaysia memberikan bukti bahwa bagaimana dukungan sosial sebagai moderator terkait konflik peran terhadap kinerja pekerjaan. Sebagai hasil yang diperoleh dari analisis membuktikan bahwa dukungan sosial dapat memperkuat hubungan, dukungan sosial yang tinggi di tempat kerja mengurangi konflik peran antar karyawan karena orang-orang di tempat kerja bersedia membantu dan karyawan mampu meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, konflik peran dan kinerja pekerjaan hubungan yang lebih baik dengan dukungan sosial.

Moderasi Dukungan Sosial pada Pengaruh Kontrol Pekerjaan terhadap Kinerja

Dukungan sosial tidak memberikan pengaruh *moderating* antara kontrol pekerjaan terhadap kinerja. Setiap pendamping PKH dapat kontrol pekerjaan dapat dikendalikan sesuai dengan ritme kerja yang dimiliki pendamping, sehingga dukungan sosial tidak mempengaruhi kontrol pekerjaan terhadap kinerja. Kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam pengambilan keputusan seorang pendamping, sehingga mampu menyelesaikan setiap pekerjaan. Hubungan positif antara kontrol pekerjaan dengan kinerja secara langsung, sehingga tidak diperlukan dukungan sosial untuk memperlemah atau memperkuat hubungan antara kontrol pekerjaan dengan kinerja.

Dukungan sosial tidak memberikan pengaruh *moderating* antara kontrol pekerjaan terhadap kinerja. Karena dukungan sosial tidak mempengaruhi kontrol pekerjaan dan prestasi kerja mungkin ada faktor-faktor lain yang mungkin memainkan moderat yang signifikan dalam hubungan ini.

Misalnya, Bond dan Bunce (2003) berpendapat bahwa penerimaan moderat hubungan antara kontrol pekerjaan dan prestasi kerja, sedangkan penerimaan kontrol pekerjaan yang lebih tinggi juga lebih tinggi dan ada hubungan yang signifikan ketika penerimaan memoderasi hubungan antara kontrol pekerjaan dan prestasi kerja.

Hubungan antara pekerjaan kontrol dan kinerja kerja mengungkapkan pekerjaan kontrol prediktor penting karena itu mampu mengubah kondisi kerja karyawan dan mengurangi perasaan tidak aman dan membuat karyawan merasa bahwa bekerja lingkungan kebaikan terhadap mereka (Gangster, 1989), konsekuensi, karyawan dapat menjadi lebih produktif. While, Tsuehiya, dan Morimoto (2010) melakukan penelitian untuk menguji hubungan antara kontrol kerja dan prestasi kerja terhadap sampel dari 777 karyawan manufaktur di Jepang. Hasil penelitian menemukan kontrol pekerjaan dan dukungan rekan kerja yang signifikan dan berhubungan positif dengan kinerja pekerjaan. Nagami, *et al.* (2010) melakukan penelitian pada 777 karyawan penuh-waktu di sebuah perusahaan manufaktur di Jepang, menemukan adanya hubungan positif kontrol pekerjaan dengan kinerja kerja.

Ling dan Bhatti (2014) melakukan penelitian terhadap staf administrasi di Universitas Utara Malaysia (UUM), Kedah, ditemukan adanya hubungan kontrol pekerjaan positif berkaitan dengan kinerja kerja.

Temuan kami menunjukkan bahwa itu berharga untuk meningkatkan kontrol pekerjaan karyawan dan menyediakan lingkungan yang saling mendukung untuk memastikan positif karyawan kinerja kerja.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin tinggi stres kerja maka akan mengakibatkan semakin turun kinerja. Artinya apabila pendamping Program Keluarga Harapan mengalami tingkat stres yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja. Dan apabila pendamping Program Keluarga Harapan tidak mengalami stres kerja, maka tidak akan menurunkan kinerja seorang pendamping Program Keluarga Harapan.
2. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, semakin tinggi beban kerja maka akan mengakibatkan menurunnya kinerja. Beban kerja yang tinggi juga berpotensi terjadinya stres kerja, sehingga seorang pendamping Program Keluarga Harapan yang memiliki beban kerja dari kemampuannya dapat menurunkan kinerja, karena faktor kelelahan atau kebosanan dari beban kerja yang diterima kepada pendamping Program Keluarga Harapan.
3. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja, artinya apabila konflik peran terjadi pada seorang pendamping, maka dapat mengakibatkan menurunnya kinerja, karena faktor rasa cemas, bersalah, atau

- melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur, dan sebaliknya apabila seorang pendamping mempunyai konflik peran rendah, maka dapat meningkatkan kinerja.
4. Kontrol pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja, artinya semakin tinggi kontrol pekerjaan bagi seorang pendamping dapat meningkatkan kinerja.
 5. Dukungan sosial memoderasi hubungan pengaruh stres kerja terhadap kinerja, artinya dukungan sosial dapat memperlemah stres kerja terhadap kinerja. Seorang pendamping yang mempunyai dukungan sosial dari keluarga dan rekan kerja dapat memperlemah atau mengurangi tingkat stres yang ada, sehingga akan meningkatkan kinerja.
 6. Dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Artinya dukungan sosial tidak dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Meskipun beban kerja mempunyai pengaruh negatif secara langsung terhadap kinerja, namun dukungan sosial baik dari keluarga atau rekan kerja tidak dapat memoderasi terhadap kinerja. Karena untuk menurunkan beban kerja pendamping dari kemampuan dirinya, adalah dengan mengurangi beban kerja tersebut secara langsung sesuai dengan kemampuan pendamping.
 7. Dukungan sosial memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja, artinya dengan adanya dukungan sosial maka akan semakin memperlemah konflik peran yang terjadi pada seorang pendamping, sehingga dapat meningkatkan kinerja.
 8. Dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh kontrol pekerjaan terhadap kinerja, artinya menunjukkan bahwa dukungan sosial bukan merupakan moderasi antara kontrol pekerjaan terhadap kinerja. Karena tanpa adanya dukungan sosial kontrol pekerjaan secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pendamping.

DAFTAR PUSTAKA

- Akgunduz, Y. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 27 (6).
- Azizolla, Arbabisarjou, Zaman Ajdari, dan Omeidi Khaled (2013). The relationship between job stress and performance among the hospitals nurses. *World of Sciences Journal*.
- Bashir, Usman, Ramay, dan Muhammad Ismail. (2010). Impact of stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies* 2 (1): 122-126.
- Chao, Ming-Che, dan Jou, Rong-Chang. (2013). Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. *Asia-Pacific Journal of Public Health*.
- Chen, Y. F. (2009). Job stress and performance: a study of police officers in Central Taiwan. *Social Behavior and Personality* 37 (10): 1341-1356.
- Cohen S., B. Gottlieb, dan L. Underwood. (2000). *Social relationships and health, measuring and intervening in social support*. New York: Oxford University Press.
- Cohen, S., dan Syme, S. L. (1985). *Social support and health*. Florida: Academic Press, Inc.
- Fogarty, T. J., J. Singh, G. K. Rhoads, dan R. K. Moore. (2000) Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting* 12: 31-67.
- Freeman, Coffee, dan Rees. (2011). The PASS-Q: the perceived available support in sport questionnaire. *Journal of Sport and Exercise Psychology* 33: 54-74.
- Ganster & Loghan (2005). An Experimental Evaluation of a Control Intervention to Alleviate Job-Related Stress.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading: Addison-Wesley.
- Hussain, Nehal, dan Khalid, Kanwal. (2011). Impact of karasek job demand control model on the job satisfaction of the employees of Nadra. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 3 (5).
- Imtiaz, S., dan Ahmad, S. (2009). Impact of stress on employee productivity, performance, and turnover: an important managerial issue. *International Review of Business Research Papers* 5: 468- 477.
- Likert, Rensis. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology* 140: 1-55.

- Ling, Sai Mei dan Bhatti, Muhammad Awais. (2014). Work stress and job performance in Malaysia academic sector: role of social support as moderator.
- Mahmood, Shabbir Hussain, Abdul Hannan, dan Niaz Muhammad. (2010). The Relationship between stress and work performance in an industrial environment of Faisalabad District Babak Pakistan. *Journal of Life and Science* 8 (1): 68-72.
- Mansoor, Muhammad, *et al.* (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction: a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly* 2 (3): 50-56.
- Meurs, James A., Coleman G. Vickie, dan Pamlea L. Perrewe. (2010). The role of political skill in the stressor-outcome relationship: differential predictions for self- and other-reports of political skill. *Journal of Vocational Behavior* 76: 520-533.
- Michael, Orly, *et al.* (2009). Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management* 23 (3): 266-288.
- Moeller, Christin dan Chung-Yan, Greg A. (2013). Effects of social support on professors' work stress. *International Journal of Educational Management* 27 (3).
- Mudayana, Ahmad Ahid. Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- Nagami, Makiko, Akizumi Tsutsumi, Masao Tsuchiya, dan Kaneisha Morimoto. (2010). Job control and coworker support improve employee job performance. *Journal of Industrial Health* 48: 845-851.